

## Postis kundtjänst

### För behandlingen av personuppgifter på Postis kundtjänst ansvarar Posti Ab

**Posti Ab** (FO-nummer 0109357-9)

Postis kundtjänst

PB 6, 00011 POSTI

Besöksadress: Postrutten 7 A, Helsingfors

Tfn 0600 94320 (1,84 €/besvarat samtal + lna/msa)

[www.posti.fi](http://www.posti.fi)

[kundtjanst@posti.com](mailto:kundtjanst@posti.com)

**Dataskyddsombud:** [tietosuoja@posti.com](mailto:tietosuoja@posti.com)

### Syftet med och den rättsliga grunden för behandlingen av personuppgifter

Postis kundtjänst behandlar personuppgifter för att ta hand om och utreda kontakter, kundrespons, skadeståndsansökningar och förfrågningar om förkomna försändelser i samband med rådgivning, beställning och ibruktagande av Posti Group-koncernens produkter och tjänster. Kontakterna kan ske genom flera kundtjänstkanaler (telefon, e-post, chatt eller nättjänst).

Uppgifterna kan även behandlas för utbildning, kvalitetskontroll, säkerhet, drift och utveckling av tjänster och system samt statistikföring.

Grunden för behandlingen av uppgifter är då fullgörande av Postis rättsliga skyldigheter (t.ex. postlagen och bokföringslagen), fullföljande av ett avtal med kunden eller Postis berättigade intresse (till exempel kundenkäter, produktutveckling och statistikföring).

### Uppgifter som behandlas i kundtjänstsystemet och tiden för deras lagring

Kundtjänstregistret innehåller följande uppgifter om personer som ansökt om skadestånd, lämnat kundrespons, lämnat en förfrågan om förkommen försändelse eller fått produkt- eller tjänsterådgivning:

- Förnamn och efternamn
- Kontaktuppgifter
- Uppgifter om försändelsen (t.ex. avsändarens och adressatens uppgifter, försändelseslag, försändelsekod)
- Betalningsförbindelseuppgifter (t.ex. kontonummer)
- Den ansökta ersättningen och portots andel
- Ersättningsbeslut (motiveringsdel och betalningsuppgifter)

Utifrån kundernas basuppgifter samlas uppgifter från de avtal som nämns i samband med skadeståndsansökan, kundrespons, produkt- och tjänsterådgivning eller förfrågning om en förkommen försändelse, från användningen av tjänster, från tjänsternas

25.5.2018

användningsområden samt från uppgifter som krävs för att kunna producera och handleda tjänsterna.

Händelseuppgifterna i kundtjänstregistret lagras i 3 år och 3 månader. Uppgifter som rör ersättningsbeslut lagras i högst 10 år.

### **Regelmässiga datakällor**

Uppgifterna i registret kommer från kunden själv till exempel i skadeståndsansökan, kundrespons, förfrågan om en förkommen försändelse eller rådgivningskontakter. Därutöver kan registret innehålla uppgifter som kommit fram till följd av utredningsarbete (till exempel från Postis produktion eller nätverk av serviceställen) och som kan påverka beslut.

### **Säkert utlämnande av uppgifter**

Kundens uppgifter lämnas inte ut för direktmarknadsföring. I övrigt lämnas uppgifterna ut till aktörer utanför Posti i den utsträckning som det krävs enligt gällande lagstiftning.

Uppgifterna i kundtjänstregistret kan dessutom behandlas av företag som fungerar som underleverantörer till Posti, till exempel företag som sköter indrivning av fakturor.

På grund av det tekniska genomförandet av behandlingen av uppgifterna kan en del av uppgifterna fysiskt finnas på utomstående underleverantörers servrar eller enheter, där de behandlas med hjälp av en teknisk anslutning.

Personuppgifterna överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, om detta inte är nödvändigt för det tekniska genomförandet av en tjänst, till exempel driften av systemen. En förutsättning för överlåtelse och överföring av uppgifter är alltid att de parter som mottar och behandlar uppgifter har ingått ett avtal med Posti som innehåller standardbestämmelser som antagits av EU-kommissionen och som säkerställer att uppgifterna behandlas lagenligt.

### **Principer för skydd av registret**

Kundtjänstregistret utgör en del av ett system som innehåller uppgifter om både Posti Group-koncernens kunder och deras kontaktpersoner. Systemet skyddas med personliga användarnamn och lösenord. En person som ett användarnamn och ett lösenord för systemet överläts till måste först ha genomgått en utbildning om användningen av

25.5.2018

systemet, varav ett avsnitt består av Posti Group-koncernens gemensamma instruktioner för behandling av affärshemligheter och kunduppgifter.

Alla uppgifter behandlas konfidentiellt och de får inte yttras till någon annan än dem som behöver uppgifterna i sitt arbete. Dessa personer är bundna av tystnadsplikt.

Uppgifterna i kundtjänstregistret finns i Posti Group-koncernens skyddade lokala nätverk, som personer utanför koncernen inte har tillträde till.

### **Den registrerades rättigheter, kontroll av de egna uppgifterna, rättelse och komplettering av uppgifter, förbud mot användning**

Den registrerade har rätt att få information om behandlingen av sina personuppgifter, kontrollera sina personuppgifter och begära rättelse av en felaktig uppgift samt komplettering av uppgifterna. Den registrerade kan också begära att personuppgifterna raderas eller överförs eller kräva att behandlingen begränsas. När behandlingen grundar sig på samtycke, har den registrerade rätt att när som helst återkalla sitt samtycke.

Enklast kan man kontrollera sina uppgifter på adressen [www.posti.fi/dataskydd](http://www.posti.fi/dataskydd). Som inloggad i tjänsten kan man dessutom lämna en begäran om kontroll av personuppgifterna.

Begäran om kontroll, rättelse och komplettering kan också göras genom att personligen besöka Posti Ab på adressen ovan eller skicka en undertecknad begäran till den angivna adressen eller en skannad begäran via e-post till [kundtjanst@posti.com](mailto:kundtjanst@posti.com).

Behandlingen varierar från fall till fall, eftersom det kan finnas begränsningar till utövandet av dessa rättigheter beroende på situationen och omständigheterna.

Varje registrerad har rätt att lämna in ett klagomål till en tillsynsmyndighet, särskilt i den medlemsstat där den registrerade har sin hemvist eller arbetsplats eller där det påstådda intrånget i dataskyddsförordningen begicks (i Finland Dataombudsmannen).